

# 中牟县文化广电旅游体育局文件

牟文广旅体字〔2021〕16号

签发人：王成立

## 中牟县文化广电旅游体育局 关于印发旅游行业信用分级评定 管理办法的通知

县域内各旅游企业：

为加强我县旅游系统诚信体系建设，加强旅游企业事中信用监管，根据《旅游景区质量等级的划分与评定》标准和《旅游景区质量等级管理办法》，按照“属地化管理”原则，经研究，特制定分级分类制度如下。

### 一、信用等级划分

全县旅游企业信用等级共分四级：

一是A级（优秀），3年内无失信记录，并获得高等级服务质量评定（景区3A级及以上，饭店3星级及以上，旅行社3星级及以上）或获得年度中牟县旅游行业红榜企业称号。

二是B级（良好），2年内无失信记录，并获得等级服务质量评定（景区A级及以上，饭店1星级及以上，旅行社1星级及以上）。

三是C级（合格），1年内无失信记录。

四是D级（不合格级别）有失信记录的企业。

## 二、初评程序

由旅游企业提出申请，中牟县文化广电旅游体育局相关部门按照分级标准及市场检查处罚情况，组织县旅游景区质量等级评定委员会和相关职业部门对其进行考评，提出初评意见，根据旅游企业的分级标准和旅游市场的查处情况，在征求有关部门意见的基础上，认真进行审定，并确定评定结果，上报市文化广电和旅游局。

## 三、加减分标准

### （一）加分标准

1. 经营管理规范，服务质量优良，近年来无重大游客投诉和重大负面事件；

2. 生态环境良好，旅游资源保护开发科学合理，科学核定并公布景区最大承载量、游客流量控制方案；

3. 旅游安全良好，安全管理机制和安全应急救援预案健全，近两年未出现重大安全责任事故；

4. 卫生、环保、建筑等符合相关法规要求。

#### (二) 减分标准

1. 未按法律法规要求落实安全生产主体责任；

2. 超范围经营；

3. 出租、出借、转让资质证件；

4. 未履行法定义务；

5. 虚假宣传；

6. 欺骗、胁迫旅游者；

7. 有损国家利益、民族尊严；

8. 旅游商品或服务未在醒目位置明码标价；

9. 未向合格的供应商采购产品；

10. 对消费者的投诉未及时处理，不主动承担责任，不公正解决消费争议，未满足消费者合理要求；

11. 旅游景区未在醒目位置公示门票价格、另行收费项目价格及团体收费价格；

12. 封闭式景区未在景区门口公布景区最大承载量；

13. 旅游景区提高门票价格未提前六个月公布；

14. 出现其他违法犯罪行为。

#### 四、监管措施

所有旅游企业信用等级采用动态管理。每月为有失信记录的旅游企业信息建立台账机制并按时进行公布。

每年年末，根据汇总旅游企业各项机制，管理达到等级升降要求时，及时变更旅游企业等级，并上报于市旅游局审定后予以晋升。

各级旅游管理部门要加大对旅游企业所被评为 A 级的宣传力度，对被评为 A 级旅游企业，市旅游局将在市级媒体上宣传表彰，并在评先评优，政策扶持，资金信贷等方面优先考虑和支持。

(一)被确定为 A 级的旅游企业，除被举报和重大节庆活动或专项行动检查以外，每年可检查 3-5 次；

(二)被确定为 B 级的旅游企业，每个季至少检查 3-5 次；

(三)被确定为 C 级的旅游企业，每月至少检查 3-5 次；

(四)对 D 级场所要保持高压监管态势，每周至少必检 3-5 次，并纳入市级主管单位重点监管名单；

(五)C 级(含 C 级)以下的旅游企业，不得参加全国评优活动。

(六)市旅游局会不定期对已颁发分级的旅游企业进行抽查，对存在以下情节的单位，可做出撤销所颁分级的决定：

1. 累计受到文化行政部门两次以上停业整顿的行政处罚；
2. 抽查中发现多处不符合《规范》要求，足以影响定级结果，在提出整改意见之后，场所在十五日内无法完成整改的；
3. 发生重大事故，在社会上造成恶劣影响的；

本办法自发布之日起执行。

中牟县文化广电旅游体育局

2021年3月25日



中牟县文化广电旅游体育局办公室

2021年3月25日印发